



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Nivel de satisfacción de los padres y calidad de cuidado del niño hospitalizado,
Hospital Belén de Trujillo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Alva Toribio, Silvia Cristina (ORCID: 0000-0001-5761-3236)

Briceño Vigo, Solange (ORCID: 0000-0002-8224-0133)

ASESORA:

Mg. Rivera Tejada, Helen Soledad (ORCID: 0000-0003-2622-8073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e Infantil

TRUJILLO - PERÚ

2019

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los trabajadores de salud en el Perú son frecuentemente evaluados por los usuarios, los cuales cada día exigen mejoría en el cuidado, de igual manera la Salud en los niños es considerada el principal objetivo de intervención para mejorar las condiciones de vida de los niños/as en nuestro país. Es necesario valorar cada vez más la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados¹. Más aún en la atención hospitalaria pediátrica, la satisfacción de los padres es un tema medible, se puede evaluar y con ello permite identificar las dimensiones que afectan el bienestar del niño y su familia, por lo tanto, el hospital al haber brindado una adecuada atención a los familiares del niño hospitalizado cumple con las expectativas del familiar.²

La calidad del cuidado en salud, es de gran preocupación en la gestión del sector salud, no solo para mejorar las habilidades y destrezas institucionales, órganos y dependencia sectorial, si no el eje de todos los métodos, por ende, la salud debería ser favorecida y salvaguardada como compromiso primordial del gobierno³. Se requiere mejorar la calidad del cuidado en las instituciones públicas y así compensar los requerimientos del usuario, por lo general se debe de mencionar que el cuidado en salud debería ser eficaz y eficiente⁴. Las perspectivas de los beneficiarios en relación con la calidad del cuidado suponen un reto para los logros de todas las instituciones de salud, debe estar monitoreada; ya que es prioridad en el mundo y todos los niveles asistenciales.⁵

Cabe señalar que las inquietudes y dudas de los usuarios externos, tienen como fin llegar a él de manera eficaz y personalizada, con ayuda del personal de salud, para proporcionar calidad del cuidado; esto dependerá especialmente de la comunicación con el personal de la salud, el tiempo que espera el paciente y/o usuario, el trato respetuoso y cálido, la intimidad para el paciente, facilidad del cuidado y el servicio que nos va a llevar a la mejora de la salud del paciente pediátrico que se encuentra en hospitalización.

La enfermera pediátrica ejerce un rol significativo en el cuidado del niño; la atención debe ser en torno al niño, con la ayuda de la familia que interviene de

forma significativa⁶. La enferma tiene conocimiento de su compromiso ante la calidad del cuidado que brinda al paciente hospitalizado, la ética, normas de profesión, las leyes y la contribución de su desempeño en la evolución de los usuarios y con tener la satisfacción del cuidador.⁷

Por lo señalado anteriormente, los servicios de hospitalización deben mostrar más inclinación en mejorar la calidad del cuidado que se brinda en el servicio, de ésta manera se logra satisfacer a los padres que acompañan a sus hijos durante su recuperación, sin dejar de lado la opinión de ellos.⁸ Por tal razón, las actividades que enfermería realiza, es de importancia, la cual debería ser examinada y restablecida en los ámbitos donde desarrollen adecuadamente la práctica, del mismo modo servirá como indicador de calidad.⁹

Sin embargo, para que el cuidado sea integral, adecuado, constante y útil, debe ser de calidad, contando con componentes que están aptos para cumplir necesidades y expectativas que se ofrece al usuario y cuidadores. De ésta manera se da respuesta a una de las necesidades del paciente pediátrico, teniendo consigo a profesionales capacitados en la práctica y conocimiento ético- científico; obteniendo así un alto grado de satisfacción por parte de los padres.¹⁰ Según la Organización Mundial de la Salud, aluden que el cuidado y las atenciones en calidad de seguridad que el hospital brinda en la actualidad a nivel mundial y en todos los niveles de asistencia, es ofrecer a los usuarios un cumplimiento de estándares a nivel internacional, la atención de calidad protege de riesgos en caso de problemas que se puedan suscitar dentro de los nosocomios.¹¹

En el año 2014, se encuestó a usuarios de consulta externa de diversas entidades hospitalarias del MINSA, ESSALUD, clínicas privadas y sanidad de las fuerzas armadas y policiales de las 25 regiones del Perú, con el fin de conseguir información sobre su percepción, satisfacción en el cuidado recibido y la calidad de los servicios que ofrece el establecimiento de salud, en relación al nivel de satisfacción 66,3% estuvo satisfecho con el servicio del MINSA, 68,2 % con el servicio de ESSALUD, 87.1% con el servicio de las clínicas , 82.7% con el servicio de la sanidad de las fuerzas armadas y policiales.¹²

Por otro lado, el servicio de pediatría del Hospital Belén de Trujillo ha sido categorizado por su capacidad resolutive como Hospital nivel III - I, institución que está ubicada en el departamento de La Libertad, provincia de Trujillo, cuenta con 17 departamentos, entre ellos el departamento de pediatría, el cual fue remodelado en el año 2010 junto a la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, teniendo consigo 4 camas, en intermedios pediátricos con 4 camas y medicina pediátrica con 18 camas; finalmente en el laboran 14 enfermeras.

Al mismo tiempo se ha percibido el manifiesto de padres de familia respecto al cuidado que ofrece el personal de salud, mostrando en ciertos casos conductas desfavorables, falta de confianza, falta de empatía, mala relación con los padres de familia por la escasa comunicación ante alguna interrogante formulada por ellos. Llegan incluso a expresar lo siguiente: “no me han explicado lo que necesito saber”, “esa enfermera no trata bien a las personas”, “mejor voy a otro lado, aquí no saben atender”, “no sabemos el nombre de las enfermeras”.

Po ello, no se consideran medidas correctivas con base en la evaluación previa de cada uno de los elementos involucrados en el complejo proceso de interacción paciente personal de salud del Hospital. Los padres de familia quienes, al actuar como usuarios externos, están encargados de evaluar la eficacia y eficiencia de la atención que brinda la enfermera desde el ingreso del niño al nosocomio hasta el alta, por ello emiten un juicio de valor de complacencia o disconformidad en relación con el cuidado de enfermería.

Actualmente es una necesidad urgente que en los hospitales haya humanización, ya que el usuario es quien exige como algo justo, por ello las políticas de salud están encaminadas en formar reglas legales asegurando el trato digno, cuando la persona sufre alguna alteración de su salud va a necesitar del cuidado de un profesional de la salud, para que así se pueda adaptar, vive periodos de incertidumbre por inexperiencia ante un suceso causado por una patología y/o enfermedad y el proceso en la atención hospitalaria, exige que el profesional de salud debe saber entender que el paciente sea partícipe de los cuidados en unión con la familia. El paciente reclama hoy por hoy el reconocer y recibir un cuidado

de calidad, de tal modo que sea estimado y valorado como ser humano en todas sus dimensiones.¹³

Es por eso que los cuidados de enfermería no deben ejecutarse sin poseer relaciones pacíficas y empáticas con los pacientes, es decir, debemos cuidar al paciente creando vínculos. Este acto debe ser continuo y dinámico, siendo un vínculo interpersonal continuo donde la información debe estar continuamente presente. Así, la esencia del cuidado no es más que el diálogo y la relación con el enfermero y el paciente o sus familiares.¹⁴

Por otro lado ^(15; 16; 17), realizaron un estudio que hacen referencia a nivel de satisfacción y calidad de atención, con el mismo objetivo, diseño, tipo y el mismo método de recolección de datos; llegando a diferentes conclusiones ⁽¹⁵⁾, mayor importancia en: la relación mutua que debería de existir entre enfermera-paciente, equidad en el trato, interés y empleando lenguaje verbal claro y sencillo para las madres y niños. Mientras que de menor relevancia son: deficiencia en la información de las normas del servicio, actividades que realiza enfermería, el trato, la privacidad, atención inmediata y oportuna y escasez en la comunicación efectiva paciente – enfermera. ⁽¹⁶⁾ Se decreto que el servicio, no brinda la debida tranquilidad y confianza al usuario, el cuidado es inapropiado en el aspecto de la afabilidad del trato. ⁽¹⁷⁾ La atención en la UCIHNN (Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños), es de calidad, en relación a los cuidados del usuario, por lo tanto, el abordaje a la familia presenta algunas dificultades, fundamentalmente en la calidez del trato.

A nivel nacional ^(18, 20, 21, 22), realizaron trabajos de investigación con ambas variables cuyo objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los padres y la calidad de cuidado; de tipo cuantitativo, corte transversal, diseño descriptivo; donde se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento de escala de Likert; resultados que 27% mostró satisfacción alta, 54% satisfacción media y 19% satisfacción baja en relación a los cuidados de enfermería; en cuanto en la dimensión técnica 59% satisfacción media, 24% baja y 17% alta; en la dimensión

humana el 68% satisfacción media, 14% baja y 18% alta; y en la dimensión entorno 80% satisfacción media y 20% satisfacción baja.

A nivel local ⁽¹⁹⁾, se realizó un trabajo de investigación con ambas variables, teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia y calidad de atención del cuidado; corte transversal, diseño descriptivo-correlacional, se ejecutó aplicando dos instrumentos: escala de satisfacción del usuario teniendo como resultados el 51 % nivel poco satisfactorio en cuanto a calidad de cuidado, el 27.8 % nivel satisfactorio de cuidado, 5.2 % nivel muy satisfactorio y 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería; y calidad de atención, 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, 17.0% buena calidad y 10.8% mala calidad de cuidado.

El nivel de satisfacción, se basa en diversas expectativas y perspectivas de los pacientes, en relación a los servicios de salud que ha recibido, la persona hospitalizada que es un elemento importante para determinar la calidad del cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería, es así, que la satisfacción del mismo necesita ser medida.²³

Donabedian afirma que la satisfacción del usuario es importante como medida de la calidad del cuidado, porque califica si el servicio dado fue bueno o malo, si se cumplió con las expectativas. En este sentido el profesional de enfermería considera o debe considerar la satisfacción de la madre como parte importante, pues a través de ella puede medir si alcanzó o no cumplió con su cometido.²⁴

Los beneficios para lograr una satisfacción de los padres de familia de niños hospitalizados, teniendo como primer beneficio que vuelve a acudir a la institución en busca de sus servicios, por lo tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, el beneficio de la confianza. El segundo beneficio, la institución obtiene una difusión gratuita que la persona satisfecha realiza a sus familiares, amigos y conocidos, y de tal forma obtiene un buen prestigio. El tercer beneficio y no menos importante es que las mismas personas satisfechas divulguen el buen prestigio del trato humano que ha tenido con el usuario.

Las dimensiones de la satisfacción, define la calidad de nuestros servicios, por ello es importante conocer y comprender las dimensiones de la satisfacción por parte de los padres de familia de los niños hospitalizados, comprende que la empatía ponerse en el lugar de la otra persona, entendiendo las necesidades y sentimientos de los usuarios; responsabilidad para ayudar a las personas; equidad para atender a los usuarios y realizar los cuidados respectivos de acuerdo al orden de prioridad.

Elementos que conforman la satisfacción, es el resultado percibido, es decir, abarca desde el punto de vista de la persona hospitalizada; el trato que ha recibido durante el periodo de hospitalización; la comunicación recibida o informada de una manera tranquila, sencilla y entendible para el cuidador.

Los niveles de satisfacción lo dan el familiar de los niños hospitalizados, teniendo en cuenta el transcurso de hospitalización, la comunicación, la delicadeza del trato, el desempeño del personal, etc; todo ello dependerá el nivel de satisfacción de los padres de familia.²⁵

La satisfacción de la persona hospitalizada es un elemento importante para determinar la calidad del cuidado que la persona hospitalizada recibe por parte del profesional de enfermería, es así, que la satisfacción del mismo necesita ser medido, para lo cual existen diversos instrumentos. Uno de los instrumentos que usaremos en el presente trabajo, es el Caring Assessment Questionnaire (CARE – Q), diseñado por la enfermera Larson P., en la cual se basa que toda acción intencional que transmita un cuidado físico, emocional, establezca confianza y seguridad tanto al paciente como al cuidador.²⁶

Los enfermeros pediátricos son los encargados de facilitar el cuidado clínico a diferentes grupos etarios, bebés, niños y adolescentes. Emplean el discernimiento científico para compensar las necesidades individuales de los infantes. Al trabajar con los pacientes que tienen una patología o lesión de persistencia inconstante, o con niños que tienen dificultades. Los enfermeros pediátricos velan y trabajan en estrecha contribución con las familias y tutores de los infantes.²⁷

En la Teoría de Jean Watson del Cuidado Humano determina a la persona como "un ser en el mundo" en 3 esferas: el alma, el cuerpo, y el espíritu, adquiriendo una relación de ayuda y confianza entre el usuario y el cuidador. No obstante, cuando nos referimos al cuidado humanizado es importante desarrollarlo en la práctica clínica-profesional, de tal motivo que permita mejorar la calidad en el cuidado.²⁸ Para Jean Watson el cuidado requiere restablecer el aspecto humano, espiritual y transpersonal, ella menciona que el cuidado se brinda de manera interpersonal, satisfaciendo ciertas necesidades, conociendo sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos y percepciones, en un entorno que favorezca el desarrollo de la persona y en un tiempo determinado.²⁹

Cuando hablamos de cuidado, se necesita conocer las actitudes, necesidades, limitaciones y fortalezas del paciente, para así poder inducir a su recuperación futura. El cuidado en un aspecto general en los pacientes, que implica no solo desarrollar efectivamente la práctica si no también tener una relación interpersonal (enfermera-paciente), cooperando a la concientización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que colaboren a perfeccionar la calidad del cuidado.

En esta postura, el profesional de enfermería tiene la obligación de valorar, comprobar y evaluar el cuidado humanizado que se le otorga a todos los usuarios hospitalizados, teniendo como base esta teoría, puesto que contiene valores humanísticos. De lo contrario, los pacientes hospitalizados se deben considerar como primordial al evaluar sus necesidades de salud, con el propósito de saciarlas a través de las intervenciones y actividades de enfermería. Siendo principal la intervención del usuario en la evaluación y aumento de la calidad.³⁰

De tal manera que las necesidades humanas están estratificadas, que lleva al profesional de enfermería a brindar el cuidado transpersonal en la interrelación humana que establece al cuidar del otro, guía a la satisfacción de necesidades humanas en el dominio de la salud de un individuo, comunidad o población, así también es integrativo y holístico, ya que se considera al ser humano como único e integral. La comunicación representa una necesidad del paciente y de la familia, al mismo tiempo permite al paciente conocer su estado de salud y estar actualizado

sobre los cuidados que se brinda. Para esto es necesario la susceptibilidad, la honestidad, la percepción de realidad y con la inclinación a los valores.³¹

Según Watson se proponen factores del cuidado, ofreciendo un lenguaje fluido que comprende con profundidad las dimensiones del proceso de vida con base en experiencias humanas, la cual más importante es: "La formación humanista-altruista en un sistema de valores. Watson establece que la formación de ciencias humanas es de gran importancia, esto es un aspecto muy desatendido en la formación profesional, ofreciendo los instrumentos precisos que sirven para captar las dinámicas sociales, culturales y psicológicas en los individuos.³²

El cuidado profesional es la esencia de la Enfermería en la postura de esta autora, puesto que percibe acciones desarrolladas de cuidado, en un total acuerdo entre dos personas, la que cuida y la que es cuidada. No obstante, la satisfacción percibida por la familia y el paciente que se encuentra hospitalizado, es el producto del cuidado hospitalario y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de las instituciones de salud. Es por esto, la calidad es una serie de propiedades y características de un servicio, producto, que cumple las necesidades al usuario o el cliente.³³

Las características de la calidad de atención está teniendo en cuenta las dimensión del ser humano, es decir; debemos de entender por dimensión el acumulado de potencialidades esenciales con las cuales se da el desarrollo completo de una persona; en el ámbito hospitalario el equipo de salud en especial el profesional de enfermería cuida al paciente y familia, esto pretende decir que el ser humano tiene necesidades de ser tratado con respeto; dirigirse al paciente por su nombre, amabilidad, manteniendo la buena comunicación. Dimensión oportuna, se refiere que la enfermera tiene que brindar sus cuidados cada vez que el paciente lo necesite, un claro ejemplo es el brindar el tratamiento estipulado para que su recuperación sea rápida, eliminando la complicación, realizar los procedimientos en la hora y fecha establecida, Lograr que el paciente nos exprese sus necesidades, ofrecer orientación a la familia; también conservar los registros de la historia

clínica completa con los exámenes solicitados. También el realizar una valoración integral (unidad biológica, psicológica, social y espiritual).³⁴

Dimensión continua, es una atención no interrumpida en forma permanente, que se brinda al niño y familia que se encuentra en el servicio de hospitalización, así como también brindar información y orientación sobre la enfermedad, y lo importante de involucrar a la familia en el autocuidado. La valorización integral del niño a partir del modelo de cuidado, prioriza una valoración integral desde las necesidades básicas del niño y familia, identificando la necesidad de ayuda; en este prototipo de necesidad es primordial que la enfermera tenga variados conocimientos integrales que den solución a este requerimiento para lograr mantener un equilibrio fisiológico y emocional. Dimensión segura, Es aquella que brinda educación certificando el conocimiento para prevenir los eminentes riesgos en el proceso de la hospitalización hasta el final de la misma. ³⁴ (Anexo 01).

Los padres de familia en el cuidado del niño: es un ente principal y se considera el soporte social y esencial para el paciente en el apoyo emocional, si bien es cierto cuando un miembro de la familia sufre algún problema de salud inesperado, se tiende a reaccionar de manera diferente, diferentes mecanismos de defensa tanto físicos como psicológicos como soporte. Es racional, pues se debe considerar las dificultades y necesidades de salud de la familia en su conjunto para así poder afrontar las dificultades de salud característicos de cada quien en el cuadro de un esquema general de salud.³⁵

Ante lo mencionado se planteó como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de los padres y la calidad de cuidado del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2019?

En la Justificación del estudio, durante la formación profesional, sea en diferentes instituciones sanitarias y habiendo efectuado las prácticas pre-profesionales en el área de pediatría, donde el sujeto de estudio son los padres de familia. Observamos que en su mayoría los profesionales de enfermería realizan intervenciones y actividades propias de su formación académica de forma funcional.

Es por esto la importancia de que el profesional de enfermería corrobore la satisfacción de los padres de familia con la atención brindada durante la hospitalización, esto es un elemento valioso para la evaluación de los servicios de salud y mejora de la calidad en cuidado por parte del profesional de enfermería, ayudando a disminuir los riesgos y complicaciones.

Cuyo propósito es contribuir con una información apreciable, para la aplicación de instrumentos validados y registrados por la corporación científica, de tal manera que sus resultados sean confiables, sin duda, los resultados que se encuentren en esta investigación permitirán plantear estrategias y mejorar los procesos de atención hospitalaria, disminuyendo brechas de insatisfacción en los padres y/o familiares por la atención recibida, así mismo integrar y considerar a la familia de los niños como parte de una alianza estratégica para el cuidado del menor en el servicio de pediatría.

Este de estudio de investigación se fundamentó en el aporte teórico, basándose en la teorista Jean Watson; alegando que una relación es un acto continuo y dinámico, un vínculo interpersonal presente en el que el proceso de comunicación está siempre vigente, es por esto que la esencia del cuidado es el diálogo, la comunicación y la interrelación entre el enfermero, el usuario o entorno; en la práctica de enfermería el desarrollo de una relación del cuidado humano de ayuda-confianza entre la enfermera y el usuario es crucial para el cuidado transpersonal. La parte metodológica servirá de guía para futuros investigadores, que aumente la base de conocimientos, el nivel de satisfacción de los padres y la calidad de cuidado de enfermería, ofreciendo una información confiable y válida, aplicado en el ámbito de estudio pueda utilizarse en el nosocomio y así conocer la existencia de los usuarios en cualquier institución de salud; proponer propuestas para reconfortar los niveles de satisfacción y mejore la calidad de vida.

En la parte práctica, el proyecto de investigación se realizó a los padres de familia del área de pediatría. Se utilizó como instrumento el cuestionario “CARE-Q” o escala de satisfacción del cuidado de la Dra. Larson P.

Una vez instituidos los valores se fraccionaron en tres, teniendo consigo el valor mínimo y el valor máximo para establecer el nivel bajo, el medio y el alto, determinar el valor de cada categoría se suma el total de las respuestas de cada ítem que determina la categoría y se multiplica por el valor determinado a cada una el cual se comprobó cuántos pacientes poseen un nivel bajo, un nivel medio y un nivel alto de satisfacción con la atención recibida. En el segundo se empleó la técnica de la observación y lista de cotejo a través de la escala de Likert, con el cual evaluó a las enfermeras del servicio de pediatría sobre la calidad de atención al niño hospitalizado, teniendo como ello las dimensiones.

Teniendo como uno de las hipótesis el nivel de satisfacción de los padres, se relaciona con la calidad de atención del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, seguido de la hipótesis nula de satisfacción de los padres no se relaciona con la calidad de atención del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo.

Se planteó como objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción de los padres y su relación con la calidad de cuidado del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2019; y como objetivo específico:

- Determinar el nivel de satisfacción de los padres del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019.
- Determinar la calidad del cuidado del niño hospitalizado, Hospital Belén de Trujillo, 2019.

II. MÉTODO

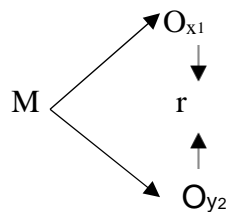
2.1. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó para la investigación es de tipo correlacional simple, no experimental, cuantitativo y de corte transversal, correlacional simple, porque midió dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes; además, este estudio es de corte transversal, debido a que la recolección de datos se hizo en un solo momento o tiempo único teniendo como objeto describir variables y analizar sus diferencias en un momento dado. La población estuvo conformada por padres de familia de niños hospitalizados del Hospital Belén de Trujillo en el Servicio de Pediatría, de igual manera los padres cuidadores que aceptaron participar de la investigación.

2.2. Variables

Variable 1: Nivel de satisfacción de los padres de familia (dependiente).

Variable 2: Calidad de cuidado (independiente).



Donde:

M: Muestra

O_{x1}: Observación en el Nivel de Satisfacción

O_{y2}: Observación en la Calidad de Cuidado

r: Relación en dichas variables

2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Larson P. ³⁶ La satisfacción del usuario es la percepción, expectativas que el cuidador espera recibir de un servicio por parte de un personal de salud. A medida que el valor percibido por el cuidador supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.	Se aplicó a través del instrumento cuestionario de “CARE Q”, a los padres del servicio de pediatría del Hospital Belén de Trujillo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad ▪ Conforta ▪ Se anticipa ▪ Mantiene relación de confianza. ▪ Monitorea y hace seguimiento. 	<p>Según CARE Q.</p> <p>ALTO 57 - 84</p> <p>MEDIO 28 - 56</p> <p>BAJO 0 – 27</p>	Cualitativo ordinal

Calidad de cuidado	<p>Colegio de enfermeros del Perú.³⁷ Componente importante en servicios sanitarios públicos, que nos proporciona información de los aspectos de estructura, procesos – resultados, cuyo objetivo es alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Según Escala de Likert.</p> <p>Se aplicó a través de la observación a las 10 enfermeras presentes en ese servicio de pediatría ante los cuidados que le brindan al niño hospitalizado del Hospital Belén de Trujillo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humana ▪ Oportuna ▪ Continua ▪ Segura y libre de riesgo 	<p>CON CALIDAD 7 - 18</p> <p>SIN CALIDAD 0 - 6</p>	<p>Cualitativo ordinal</p>
--------------------	--	--	--	--	----------------------------

2.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Estuvo conformado por 150 padres de familia de los niños hospitalizados del servicio de Pediatría del Hospital Belén de Trujillo, 2019.

Muestra:

150 padres de familia de los niños hospitalizados.

Muestreo

Es no probabilístico, debido a que se seleccionó a los padres de familia y sus niños hospitalizados, quienes reunieron los criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- ❖ Padres de familia que acepten participar en el estudio y sus niños hospitalizados del Hospital Belén de Trujillo.
- ❖ Enfermeras que forman parte del servicio de pediatría (medicina pediátrica e intermedios).

Criterios de exclusión:

- ❖ Niños que no pertenezcan al servicio de hospitalización
- ❖ Padres de familia que no tengan niños hospitalizados
- ❖ Enfermeras que no forman parte del Servicio de Pediatría.
- ❖ No se consideró a las enfermeras de la UCI pediátrica.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

CARE Q, el cuestionario que mide el nivel de satisfacción, nos ayudó con la evaluación referente a la atención, que es planteado y creado por Patricia Larson en 1998.³⁸ Pero para la presente investigación utilizamos la escala que se validó en su traducción al español por alumnos de la Universidad del Bosque, para una población en específico de nacionalidad colombiana en el año 2018, con una validez y confianza de 0.88. Tras tener algunas modificaciones, compuesta por 28 preguntas fraccionadas en las sub escalas siguientes:

Accesibilidad: esto hace referencia que cada paciente tiene la oportunidad de recibir cuidados oportunos por el personal de enfermería

Conforta: hace referencia que inculcar ánimos al paciente y su familia, así procurar que el paciente se sienta bien.

Se anticipa: el profesional de la salud debe ser capaz de poder identificar las dificultades potenciales y necesidades del paciente de manera oportuna y eficaz.

Mantiene relación confianza: las acciones cercanía, seguridad y respeto, son básicas para poder conllevar una relación eficaz y oportuna con el paciente.

Monitorea y hace seguimiento: el monitoreo que se le realiza al paciente tiene que ver mucho con el conocimiento científico, técnico tiene relación con el cuidado que implican un dominio de dicho conocimiento.³⁹

Instrumento: Cuestionario de preguntas

Evaluamos a los padres de familia mediante 28 Ítem sobre el nivel de satisfacción, instrumento con versión validada en español por estudiantes colombianos de la Universidad del Bosque; lo cual evaluamos a los padres de familia que colaboraron con el proyecto de investigación, teniendo en cuenta los parámetros: alto (0 - 27), medio (28 -56) y bajo (57 - 84). (Anexo 03)

Para ver el nivel de calidad de cuidado que tienen las enfermeras del servicio con los niños hospitalizados, se realizó la técnica de la observación a través de una lista de cotejo, se aplicará a 10 enfermeras del servicio de pediatría que brindan el cuidado de calidad a 150 niños hospitalizados en el servicio de pediatría e intermedios con sus padres, teniendo los parámetros: con calidad (1 - 12), sin calidad (13 – 18). (Anexo 04)

Se recopiló información, para fines de estudio con el objetivo de dar respuesta a la investigación.

Prueba piloto

Se realizó para dar los ajustes necesarios al instrumento y luego poder realizar la recolección de datos, utilizando como instrumento Care Q, para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia, ésta prueba piloto se aplicó 30 padres de familia de niños hospitalizados del Hospital Belén de Trujillo, una vez que ya esté ajustado a la redacción de los ítems se aplicó los instrumentos.

Validez

El presente instrumento fue expuesto a juicio ante 3 expertos, licenciadas de Enfermería en tema de Pediatría (Lic. Estela Benites Carbajal, Lic. Saira Denisse Salcedo Sandoval, Lic. Jessica Rodríguez Córdova), para poder constatar la validez del mismo y la adecuada redacción de los indicadores. (Anexo 05)

Confiabilidad

Se utilizó el programa SPSS y EXCEL, luego se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 0.81 con el instrumento que evaluó la calidad de atención, considerándose adecuado para su aplicación y para el nivel de satisfacción con el cuestionario “CARE-Q” o escala de satisfacción, versión validada en español en Colombia; con una validez y confianza de 0.88, que es confiable para la ejecución de este instrumento. (Anexo 06).

2.5. Método de análisis de datos

Procesamiento de la enfermera que realizó el análisis descriptivo de nivel de satisfacción y la calidad de cuidado, en el cual la información fue presentada en cuadros y gráficos, se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento y el análisis de los datos.

Para comprobar la relación entre las variables se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado, con un nivel de significancia < 0.05 .

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Según ética profesional se tendrá en cuenta proteger la capacidad de participación de los padres de familia que acepten contribuir a plenitud del trabajo de investigación, el consentimiento informado, informa sobre los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta el anonimato al no influir en ningún dato de identificación de las participantes, así mismo la confidencialidad, ya que los datos que se obtuvieron serán utilizados solo para efectos de investigación.⁴⁰

Principio de la autonomía: Con este principio constantemente se debe respetar a la persona. Solamente se incorporaron los pacientes que aceptaron participar por

cuenta propia en el estudio, dándoles a conocimiento sobre qué trata el estudio, firmando el consentimiento informado de este trabajo de investigación.⁴¹

Principio de beneficencia: La información recolectada se hará con el fin de mejorar la calidad del cuidado de enfermería de acuerdo a los estándares estipulados en la normatividad actual.⁴²

III. RESULTADOS

TABLA 1: Nivel de satisfacción de los padres del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2019

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N° DE PADRES ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
ALTO	64	42.67%
MEDIO	57	38%
BAJO	29	19.33%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta a los padres de familia.

TABLA 2: Calidad de cuidado al niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2019.

CALIDAD DE CUIDADO	N° DE ENFERMERAS	PORCENTAJE %
SI	84	56%
NO	66	44%
TOTAL	150	100%

Fuente: Lista de cotejo a las enfermeras

TABLA 3: Satisfacción de los padres y su relación con la calidad de cuidado del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo, 2019

NIVEL DE SATISFACCIÓN								
CALIDAD DE CUIDADO	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
SI	23	15.3%	50	33.3%	11	7.3%	84	56%
NO	41	27.3%	7	4.6%	18	12%	66	44%
TOTAL	64	42.6%	57	38%	29	19.3%	150	100%

Fuente: Encuesta

UTILIZAMOS CHI CUADRADA

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

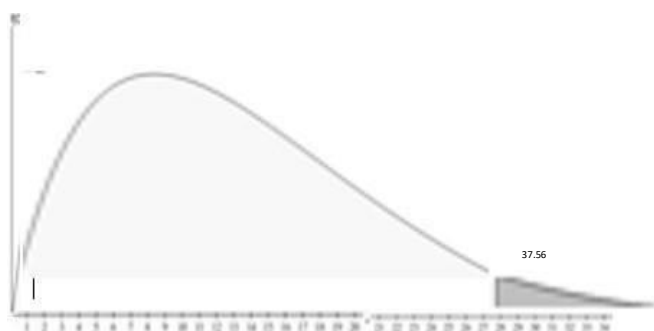
23-->	35.84	41-->	28.16
50-->	31.92	7-->	25.08
11-->	16.24	18-->	12.76

H_0	El nivel de satisfacción de los padres no se relaciona con la calidad de cuidado del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo.
H_1	El nivel de satisfacción de los padres se relaciona con la calidad de cuidado del niño hospitalizado en el Hospital Belén de Trujillo

Margen de error =	0.05
grado de libertad--->V=	2

X calculado=	37.56
X tabla=	5.9915

X calculado > x tabla ---> Se rechaza la H_0



DISCUSIÓN

En la teoría principal en la que se centra los resultados obtenidos en el presente estudio es la teoría de Jean Watson, ella considera que los pacientes hospitalizados requieren de calidad de cuyo fin principal, es salvaguardar y proteger la dignidad humana inmersa en el sistema de Salud, para obtener un alto grado de equilibrio, armonía del cuerpo, mente y alma.⁴³

En la tabla 1, se observa la satisfacción de los padres del niño hospitalizado del servicio de Pediatría del Hospital Belén de Trujillo, donde el 42.67% de los padres de familia manifiestan satisfacción alta, 38% satisfacción media y 19.33% satisfacción baja.

Estos resultados se difieren con los estudios que se realizaron, Mejía D¹⁹, se evidencia que el grado de satisfacción es un 25% alta, mientras que un 75% están altamente insatisfechos; estos resultados son similares a los encontrados por: Janampa G²¹, en su tesis se obtuvo que el 23% con satisfacción alta, 65% media y sólo el 12% baja satisfacción; y Medina D²². Concluyen que el 27% muestran satisfacción alta, 54% satisfacción media y 19% satisfacción baja. Los resultados de esta tesis difieren con el estudio de las anteriores investigaciones, por lo cual Coronado A²³. Logró como resultado que el 83% son muy satisfechas, 11% satisfechas y el 6% insatisfechas.

Al encontrar a los padres de familia con un nivel de satisfacción alta 42.67%, quiere decir que la enfermera del servicio brinda cuidado frente a la enfermedad, explica procedimiento que se le realizará al usuario, hay menos tiempo de demora, pendiente al llamado, se esfuerza en procurar mantener un lugar cómodo, muestra seguridad frente a los temores y preocupaciones del padre, manteniendo un lenguaje sencillo y claro.

A diferencia de una satisfacción media o baja (38%, 19.33% respectivamente), en lo general una de las causas es, la falta de explicación de los procedimientos que se le realizará al niño, la falta de interés sobre los interrogantes de los padres acerca de la enfermedad del niño, la poca empatía, entre otros.

En la tabla 2, se observa la calidad de cuidado de los niños hospitalizados, evidenciando un 56% una buena calidad de cuidado y 44% sin calidad de cuidado. En cuanto a trabajos previos, a los resultados que arrojó esta investigación, no se hallaron trabajos con esta

misma variable; por lo tanto, según los resultados se evidencia que existe una regular calidad de cuidado por parte del personal de enfermería.

Por ello, la calidad de cuidado de enfermería por parte la enfermera brinda una atención segura y eficiente, con un trato digno, cálido; explicando el procedimiento que se realizará al paciente, respetando su privacidad, promover la participación de los padres en el tratamiento, brindar educación para el cuidado del niño, etc.

En la tabla 3, se observa según el nivel de satisfacción de los padres y su relación con la calidad de cuidado, Hospital Belén de Trujillo, 2019. Con respecto a la muestra, el nivel de satisfacción es un 27.3% (41) alta en cuanto a una calidad de cuidado mala, el 33.3% (50) es medio en cuanto a una calidad de cuidado buena y el 7.3% (11) es bajo y su calidad de cuidado es buena. Se obtuvo un valor de 37.56 superior al valor tabular 5.9915; con un valor de significancia $p < 0.05$, razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir; el nivel de satisfacción se relaciona con la calidad de cuidado.

Se encontró estudio con un resultado similar publicado por Sifuentes O.¹⁹, se encuestaron a 194 padres de niños hospitalizados, el mayor porcentaje 51% de los usuarios hospitalarios presentan un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado; concluyendo que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería

De acuerdo con los resultados, se puede que el cuidado humanizado es dado de forma calidad y de vital importancia pues proporciona la fuerza suficiente para los pacientes, por lo tanto, se puede apreciar que, según la percepción de la mayoría de los padres, los profesionales del Hospital Belén de Trujillo fueron prudentes siempre en especial en lo que se refiere a privacidad y respeto, la empatía, cumpliendo sus expectativas con gran nivel de satisfacción en estos rubros. Sin embargo, llama la atención una menor percepción de calidad en cuanto a la deficiencia por parte de los profesionales en

identificarse debidamente con los padres, en lo que se refiere a nombre y cargo específicamente, la información de procedimientos realizados.

CONCLUSIONES

- Se logró determinar relación entre las variables nivel de satisfacción y calidad de cuidado en los padres de niños hospitalizados del H.B.T, Trujillo, 2019, con un valor de coeficiente de 37.56.
- Están satisfechos los padres de niños hospitalizados en el Hospital Belén de Trujillo, 2019; determinando que el 42.67% de los padres encuestados tienen un nivel de satisfacción alto, el 38% un nivel de satisfacción medio y un 19.33% tienen un nivel de satisfacción bajo.
- Es el cuidado de calidad brindado por las enfermeras en los niños hospitalizados del Hospital Belén de Trujillo, Trujillo, 2019; evidenciando que el 56% buena calidad de cuidado y 44% mala calidad de cuidado.

RECOMENDACIONES

- Concientizar al profesional de Enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría a ofrecer la misma y/o mejor calidad en el cuidado, teniendo en cuenta las necesidades de cada paciente que esperan trato amable, cortés, agradable, calificado y eficiente.
- Contribuir con el acercamiento donde haya escucha activa entre la enfermera y los padres asegurando una buena calidad de cuidado en el niño.
- Proponer capacitaciones para mejorar la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería.
- A la Universidad Cesar Vallejo se sugiere exhibir los resultados al Hospital Belén de Trujillo, con la finalidad de mejorar la calidad del cuidado que Enfermería proporciona para satisfacer las perspectivas de los padres que acompañan a sus hijos en el Servicio de Pediatría.